



Responsabilità Sociale  
SA 8000:2014

PRO 09.06

PROCEDURA GESTIONE RECLAMI E SEGNALAZIONI

Rev.0 del 30.06.2022  
Pag. 1 di 5

## RECLAMI SA8000

---

Procedura per la gestione dei reclami e delle segnalazioni relativi alla  
responsabilità sociale secondo lo standard SA8000

Rev. 0	Predisposizione Consulente + RCS	Verifica/ Approvazione Presidente
-----------	-------------------------------------	--------------------------------------

<i>Rev.</i>	<i>Data</i>	<i>Descrizione Modifica</i>	<i>Motivo Modifica</i>
0	30.06.2022	Prima stesura	

	<b>Responsabilità Sociale</b> SA 8000:2014	PRO 09.06
	<b>PROCEDURA GESTIONE RECLAMI E SEGNALAZIONI</b>	Rev.0 del 30.06.2022 Pag. 2 di 5

## Scopo

La presente procedura ha lo scopo di definire le modalità di gestione dei reclami presentati dalle parti interessate (lavoratori, enti locali e nazionali, organizzazioni non governative, associazioni sindacali, associazioni di categoria, organi di stampa, mass media, clienti, ecc.) relativamente al rispetto dei requisiti dello standard di riferimento SA 8000

---

## Campo di applicazione

La procedura è applicata a tutti i reclami provenienti da qualsiasi parte interessata e aventi per oggetto il rispetto della SA8000 e in generale dei diritti umani e la sicurezza negli ambienti di lavoro.

---

## Riferimenti

SA8000:2014 - 9.6 Gestione e risoluzione dei reclami.

GUIDANCE DOCUMENT FOR SOCIAL ACCOUNTABILITY 8000

## Definizioni

**SPT:** Social Performance Team

(Il team include una rappresentanza equilibrata di: rappresentante dei lavoratori SA8000 e Dirigenza)

**RECLAMO:** segnalazione, commento, raccomandazione riguardanti il luogo di lavoro e/o non conformità, reali o presunte, allo standard SA8000.

	<b>Responsabilità Sociale</b> SA 8000:2014	PRO 09.06
	<b>PROCEDURA GESTIONE RECLAMI E SEGNALAZIONI</b>	Rev.0 del 30.06.2022 Pag. 3 di 5

## **Modalità Operative**

---

### **1.1 Ricezione del reclamo**

Ogni lavoratore può sporgere reclami in relazione a fatti e accadimenti aventi natura di abuso, offesa illegalità verificatisi nell'ambito lavorativo o ad esso legati e in contrasto con i principi di responsabilità sociale della norma SA8000.

Il lavoratore può farsi promotore di reclami anche tramite il Rappresentante dei Lavoratori SA8000 e/o l'Ente di Certificazione SA8000.

Il reclamo può avere forma anonima.

La Citigas Coop S.p.A. garantisce la massima riservatezza sui fatti denunciati o evidenziati, nei limiti della libertà di indagine, inoltre la Citigas Coop S.p.A. si impegna ad indagare anche in caso di segnalazioni anonime. Le segnalazioni di reclamo avanzate da una o più parti interessate e indirizzate alla Citigas Coop S.p.A., aventi per oggetto temi inerenti al sistema di responsabilità sociale, sono raccolte dal Responsabile SA.

I reclami possono essere inoltrati al SPT compilando l'apposito modulo presente in azienda

Inoltre, i reclami possono essere indirizzati a:

#### **All'attenzione del Social Performance Team**

a mezzo posta  
**Citigas Coop SPA**

**Zona Industriale ed Artigianale 64021 Giulianova – Frazione Colleranesco**

#### **All'attenzione del Responsabile del Sistema SA800**

a mezzo mail: [sa8000citigas@gmail.com](mailto:sa8000citigas@gmail.com)

#### **All'attenzione dell'Ente Idi certificazione garante:**

Ente di certificazione: Si Cert S.A.:G.L.  
email: [reclamisa8000@sicert.net](mailto:reclamisa8000@sicert.net)

Ente internazionale garante SAAS: Social Accountability International Service  
email: [saas@saasaccreditation.org](mailto:saas@saasaccreditation.org)

### **1.2 Gestione del reclamo**

---

Il reclamo è gestito dalla Direzione che, supportata dal SPT, ne coordina la risoluzione facendo intervenire le funzioni competenti ed attivando le necessarie azioni correttive secondo quanto

	<b>Responsabilità Sociale</b> SA 8000:2014	PRO 09.06
	<b>PROCEDURA GESTIONE RECLAMI E SEGNALAZIONI</b>	Rev.0 del 30.06.2022 Pag. 4 di 5

previsto nell'apposita procedura. La Citigas Coop S.p.A. favorisce l'incontro diretto e lo scambio di valutazioni con il dipendente resosi autore del reclamo, eventualmente affiancato dal SPT, allo scopo di conseguire una completa conoscenza dei fatti e al fine di dare sostegno e concreto contributo al lavoratore vittima o testimone di forme di abuso, offesa o fenomeni di scorrettezza o illegalità.

La Citigas Coop S.p.A. garantisce il compimento di ogni tipo di sforzo e azione concreta atti a dare soluzione al problema evidenziato e a prevenire il verificarsi di situazioni analoghe o similari.

La Citigas Coop S.p.A. non attua alcuna forma di ritorsione o discriminazione nei confronti dell'autore di un reclamo.

### **1.3 Risposta al reclamo**

La Citigas Coop S.p.A. si impegna ad informare l'autore del reclamo delle azioni correttive intraprese per dare soluzione ai fatti denunciati in un tempo massimo di 30 giorni dalla ricezione del reclamo.

	<b>Responsabilità Sociale</b> SA 8000:2014	PRO 09.06
	<b>PROCEDURA GESTIONE RECLAMI E SEGNALAZIONI</b>	Rev.0 del 30.06.2022 Pag. 5 di 5

#### **1.4            RegISTRAZIONI**

---

I reclami inoltrati all'organizzazione sono annotati in un apposito registro dove si dà evidenza dell'oggetto del reclamo, della sua origine, della persona a cui è stato dato incarico di gestirlo a livello operativo e delle azioni correttive che sono state intraprese per dargli soluzione. Le annotazioni sul Registro Reclami sono affidate al SPT.